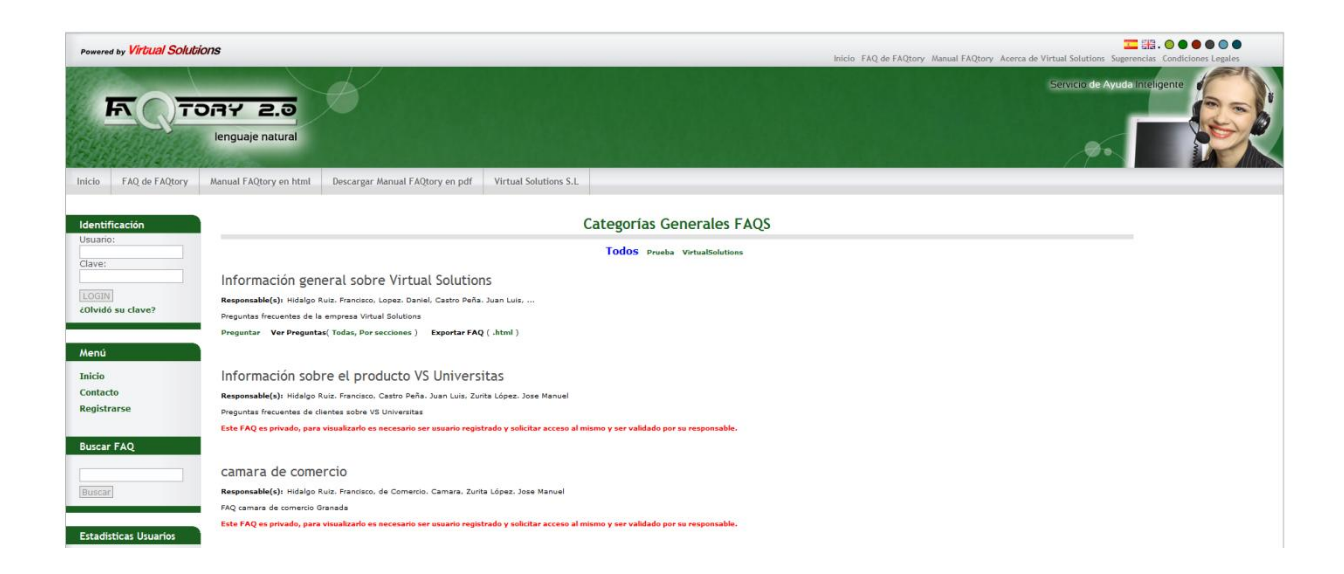
FAQtory: Manual de Usuario

Manual de usuario de la plataforma FAQtory de Virtual Solutions

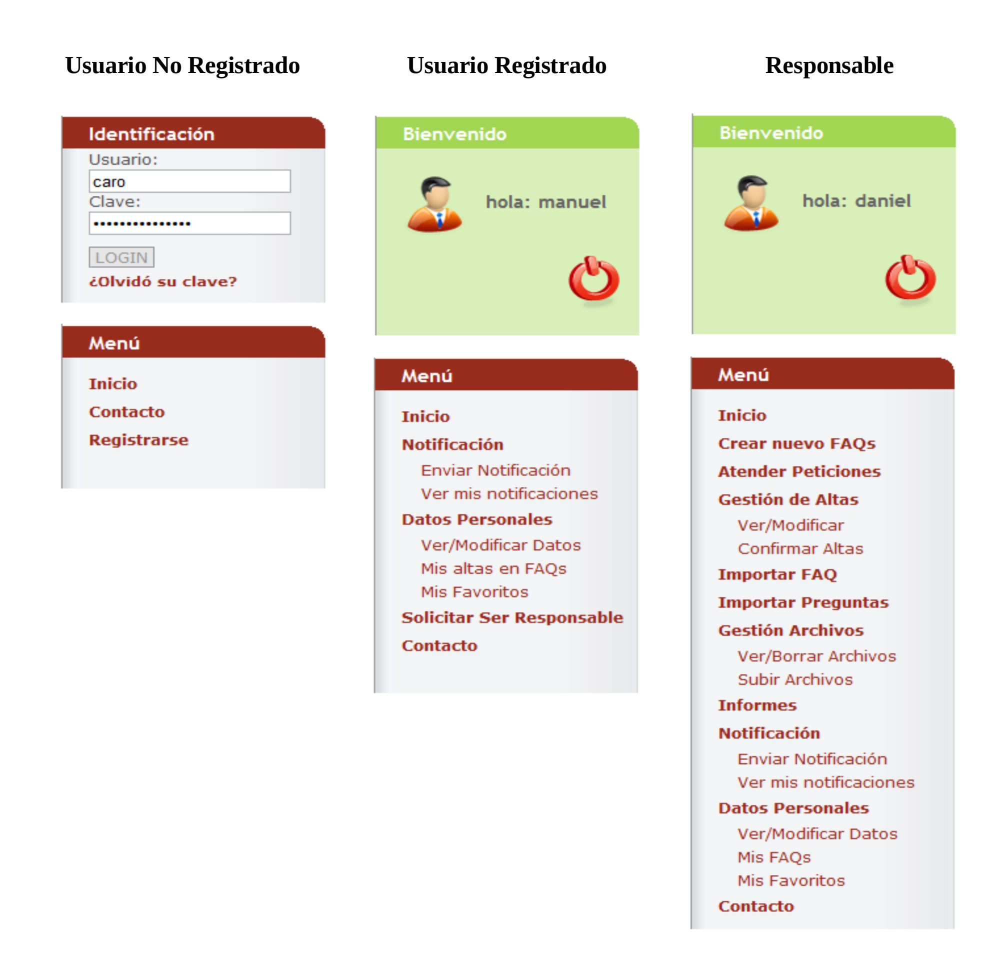


Contenido

1. Roles

En FAQtory se consideran tres tipos de usuarios para permitir una mayor flexibilidad de la plataforma, adaptándose a los Roles de cada uno. Estos son:

- **Usuario no registrado**: Este tipo de usuario puede obtener información únicamente de los FAQs públicos. Es el más limitado en cuanto a funcionalidad. Adicionalmente, el usuario no registrado puede proponer peticiones (consultas acerca del tema que no están recogidas en el FAQ y que un Responsable responde) sobre FAQs públicos introduciendo su nombre y email de contacto.
- **Usuario Registrado:** este usuario puede solicitar acceder a FAQs privados, enviar notificaciones, realizar peticiones a FAQs, etc. Estas características estarán descritas más adelante.
- **Responsable:** es el encargado de gestionar sus FAQs, añadiendo, modificando o eliminando preguntas y secciones, y gestionando las altas de usuario.



2. Registrarse en FAQtory

Para registrarse en FAQtory sólo es necesario rellenar el formulario de Registro con sus datos personales:

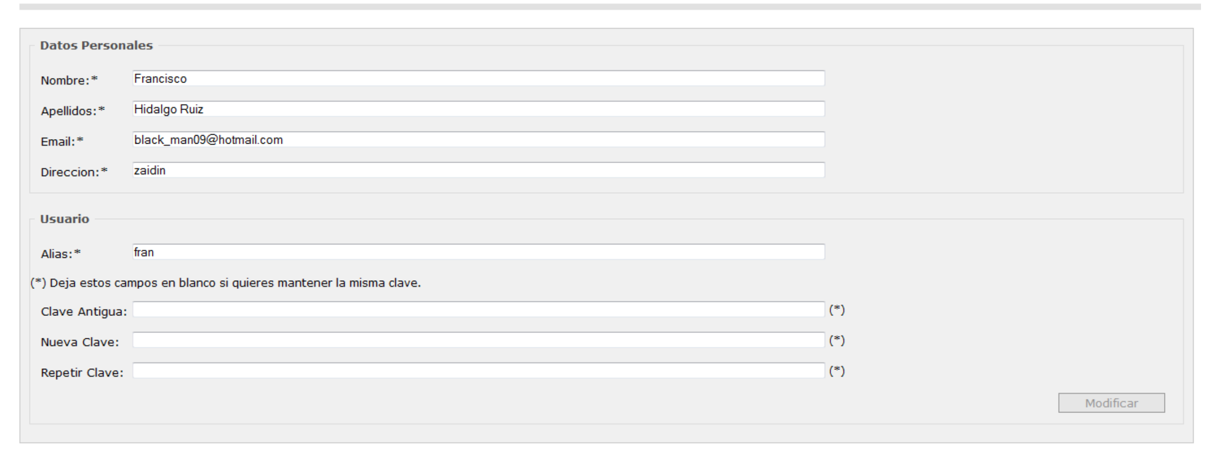


Automáticamente quedará dado de alta en la aplicación y podrá logearse para hacer uso de sus nuevos privilegios como usuario registrado.



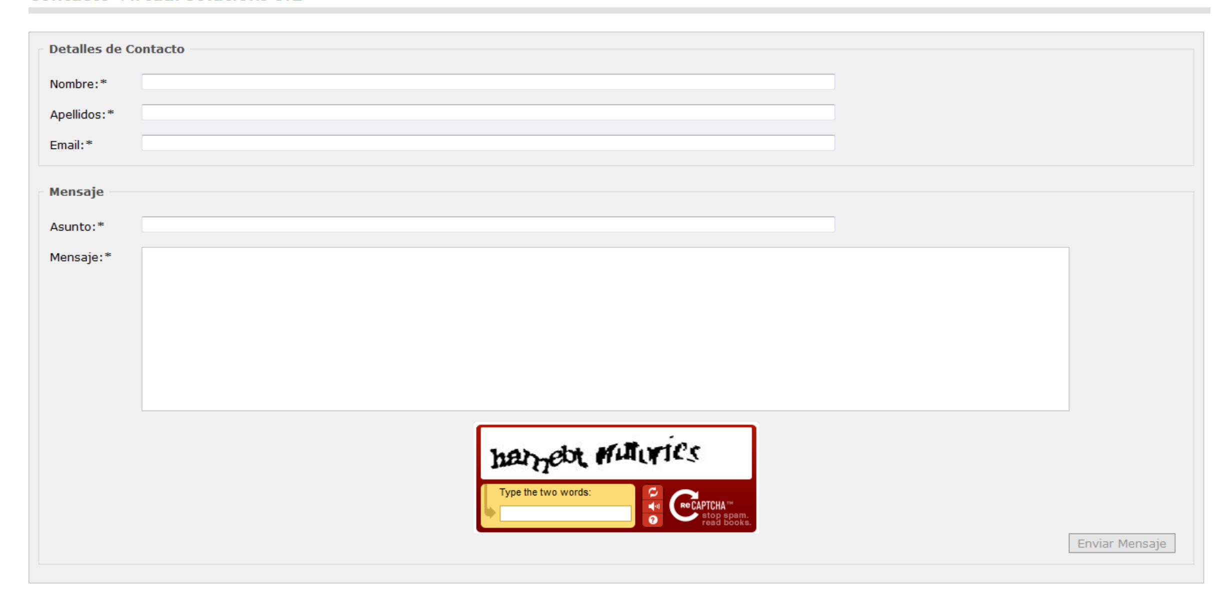
3. Edición de datos personales

FAQtory permite a sus usuarios la modificación de sus datos personales, entre los datos que se pueden modificar están los credenciales de logeo.



4. Contacto

A través de FAQtory es posible enviar un email de contacto a la administración del mismo:

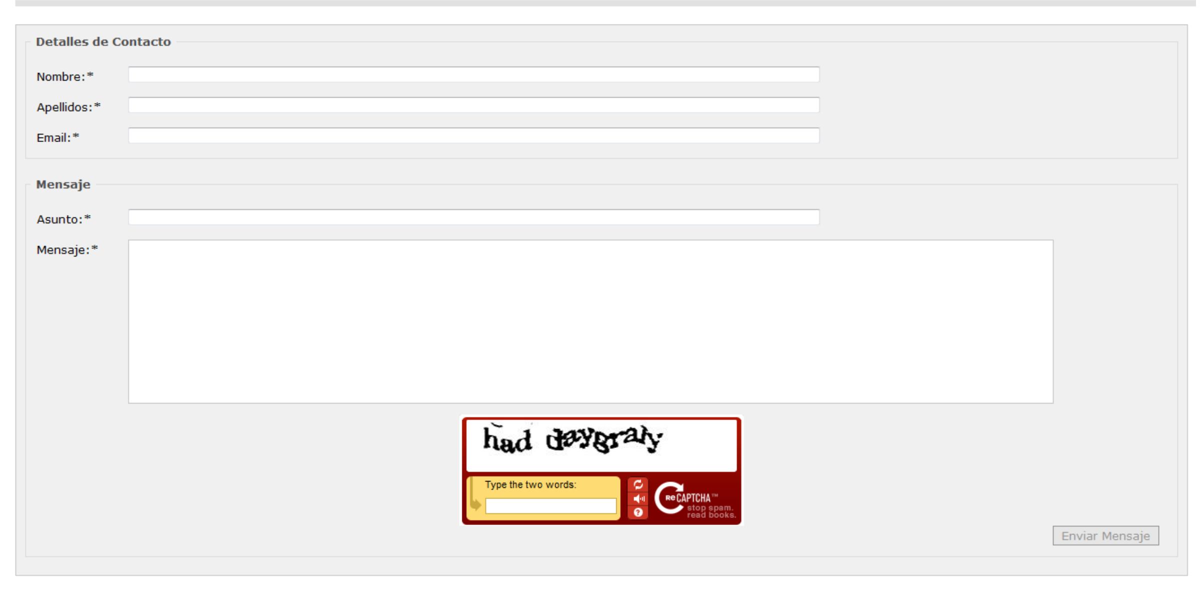


5. Correo de sugerencias

FAQtory permite enviar un email de sugerencias a la administración con el fin de mejorar la plataforma con las necesidades que surjan debido a su uso cotidiano:



Sugerencias FAQtory



6. Olvido de Contraseña

Existe la posibilidad de obtener una nueva contraseña de acceso a FAQtory, si se ha producido el olvido de la misma.



Para ello lo que hay que hacer es lo siguiente:

- Pulsar en el enlace "¿Olvidó su clave?", e introducir su email de contacto que introdujo cuando se registró en la plataforma.

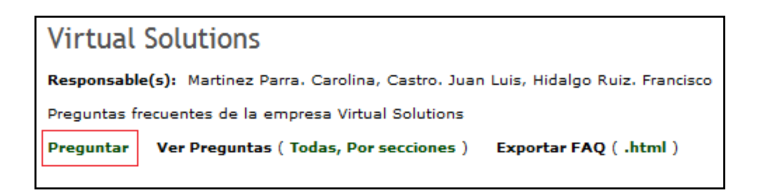


- Se le enviará un correo, indicándole que se ha cambiado la clave y con un enlace que tendrá que visitar para la confirmación del cambio de clave.
- Finalmente, la cuenta de usuario ya será accesible con la nueva clave, la cual es recomendable que se cambie por una nueva que sea fácilmente recordable por el usuario.

7. Consulta de FAQs en lenguaje natural

Una de las principales cualidades de FAQtory es la posibilidad de preguntar a un FAQ en lenguaje natural, gracias a lo cual la búsqueda de aquellas preguntas que son las que nos interesan se haga de manera automática.

Para conseguir tal efecto solo tenemos que pulsar en el enlace **"preguntar"** de cada FAQ y formular nuestra pregunta:



El sistema aplicará técnicas de inteligencia artificial para sacar aquellas respuestas que estén contenidas en el FAQ, más acordes con la pregunta formulada:



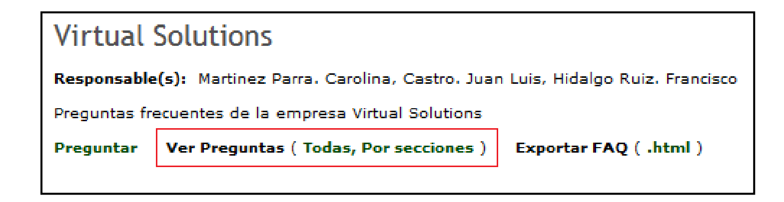
Las preguntas/respuestas obtenidas, son recuperadas de mayor a menor relevancia expresándose ésta en un mayor o menor número de estrellas.

Nomenclatura	Importancia
★★★★★	***Preguntas/Respuestas*** más acordes a la pregunta formulada.
★★★☆☆	***Preguntas/Respuestas*** similares o que pueden interesar al usuario en función de lo preguntado.
★★☆☆☆	***Preguntas/Respuestas*** que sin ser lo que se pregunta, están relacionadas a la pregunta del usuario.

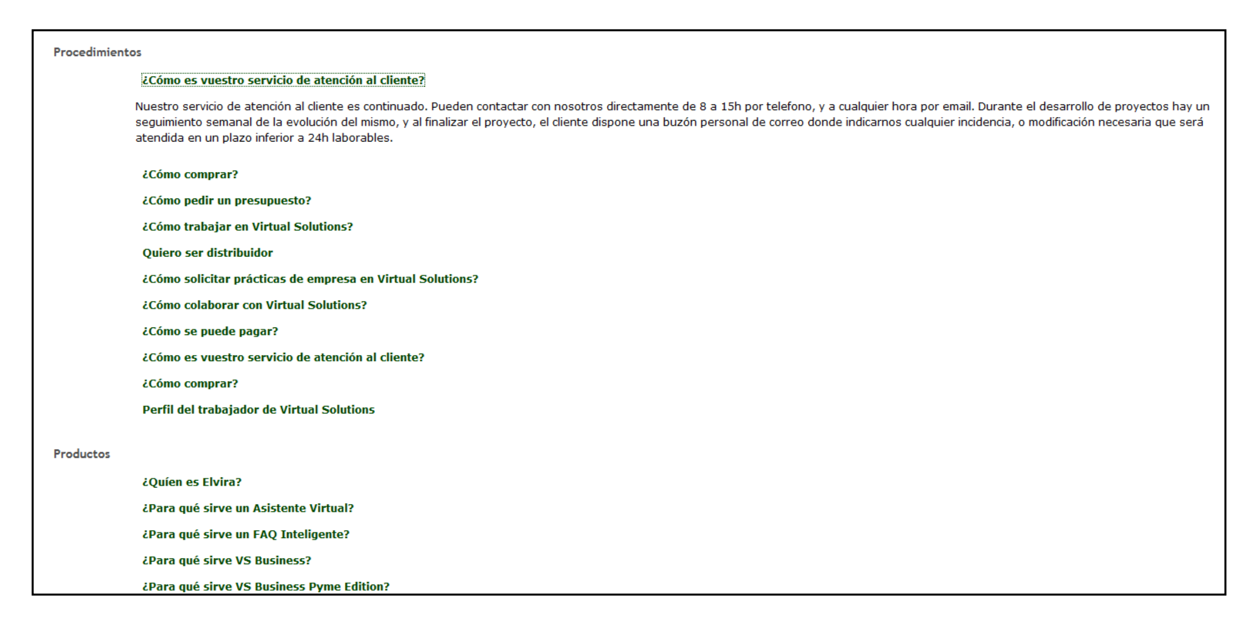
8. Visualización de FAQS

FAQtory permite organizar las ***preguntas/respuestas*** de los distintos FAQs en secciones, de esta forma se fomenta la organización y se mejora el acceso a las mismas. Esta organización es realizada por cada responsable del FAQ lo que le permite mantener estructurados y ordenados sus FAQs.

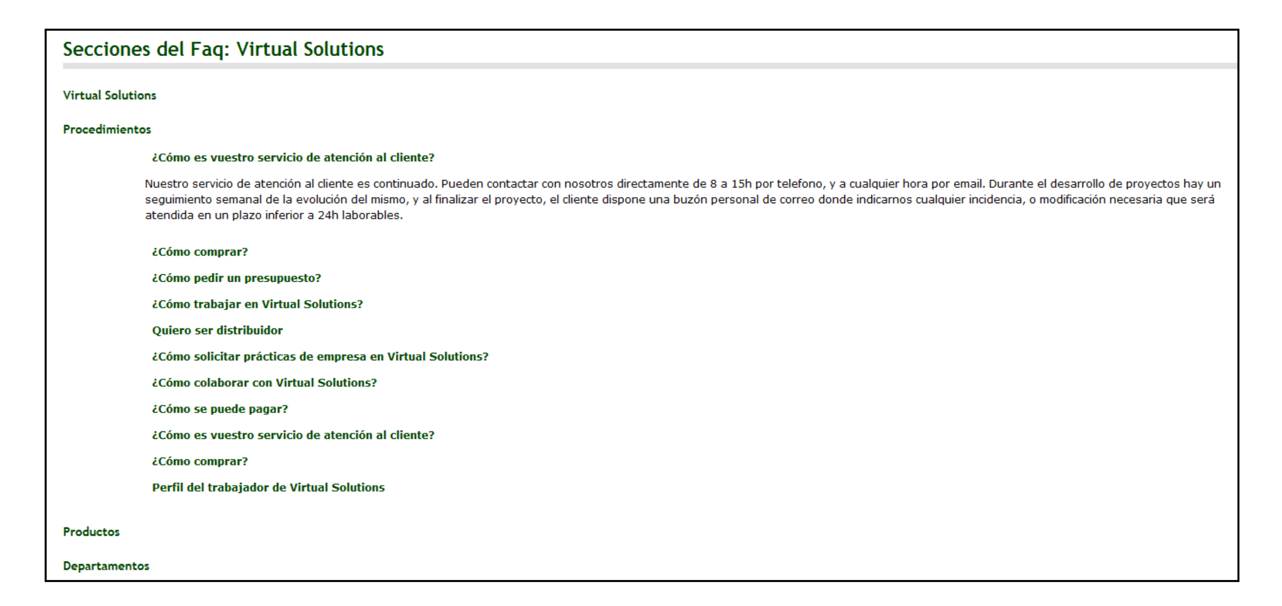
Gracias a esta estructuración (la cual es opcional) se permiten visualizar los FAQs de dos formas diferentes:



- **Todas las preguntas**→ Se visualizan todas las preguntas.



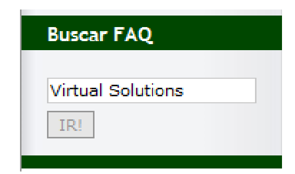
- **Por secciones→** Las preguntas permanecen ocultas y sólo aparecen las preguntas que pertenezcan a aquella sección que se haya seleccionado.



9. Buscador de FAQs

El buscador de FAQs permite al usuario introducir texto de búsqueda para acceder más cómodamente a un FAQ cuyo nombre no recuerda en ese momento.

Por ejemplo, supongamos que queremos acceder al FAQ de la aplicación FAQtory, pero no recordamos cómo se llamaba la aplicación, aunque sí el nombre de la empresa desarrolladora Virtual Solutions. Entonces, introducimos este nombre en el buscador:



Y la aplicación busca entre sus FAQs los que contengan información relacionada con la cadena de búsqueda. En este caso, mostraría:

Resultado de la Busqueda

FAQTORY DE VIRTUAL SOLUTIONS

Responsable(s): Hidalgo Ruiz, Francisco, Moreo Fernández, Alejandro, Lopez, Daniel, ...

FAQ sobre el Repositorio de FAQs inteligentes de Virtual Solutions

Preguntar Ver Preguntas (Todas, Por secciones) Editar Ordenar (Secciones, Preguntas) Exportar FAQ (.faq .xml .html) Invitar a Responsable Borrar

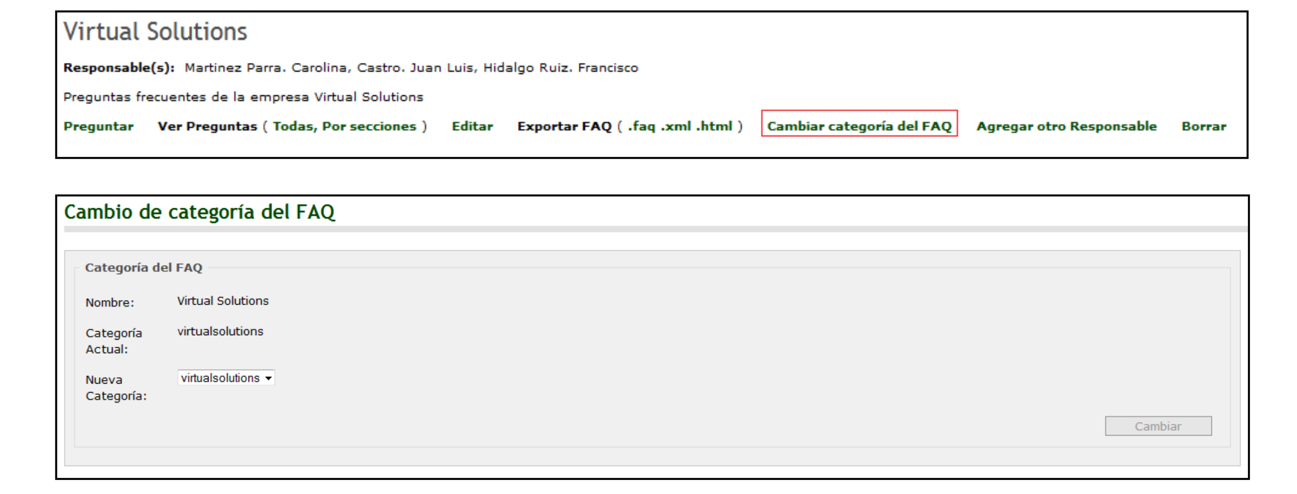
10. Categoría del FAQ

Dentro de la plataforma FAQtory los FAQS se organizan en categorías generales. Una categoría es un conjunto de FAQs con una temática similar. Pulsando en cada categoría, se filtra por el listado de sus FAQs contenidos. La categoría ***Todos*** contiene a todos los FAQs del resto de categorías.

Ejemplo: El grupo de FAQs de una universidad se podrían organizar en la siguiente temática.



Solamente el administrador de FAQtory es capaz de cambiar los FAQS de categoría. Por tanto, si los responsables quieren cambiar sus FAQs de categoría tienen que hacer uso del sistema de notificaciones de FAQtory para indicarle al administrador a qué categoría les gustaría que perteneciera su FAQ argumentando dicha petición. Para cambiar dicha categoría, el administrador únicamente tiene que pulsar en "***Cambiar categoría de FAQ***" y seleccionar la nueva categoria a la que quiere que pertenezca su FAQ:



11. Privacidad de FAQs

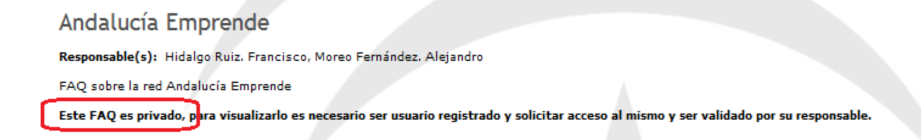
FAQtory ha incorporado una característica novedosa a los FAQs: **su privacidad**.

Con esta característica, se permite que los FAQs sean privados o públicos. Los FAQs privados, tienen restricciones de visibilidad, lo cual permite que los responsables de los FAQs exclusivamente puedan decidir qué usuarios tienen o no acceso.

De esta forma, se permite distinguir entre FAQs de interés general y público, y aquellos FAQs con información privada, cuyo acceso está limitado a un conjunto de usuarios definidos por el responsable del mismo que atiende las solicitudes de acceso que estos usuarios registrados realizan.

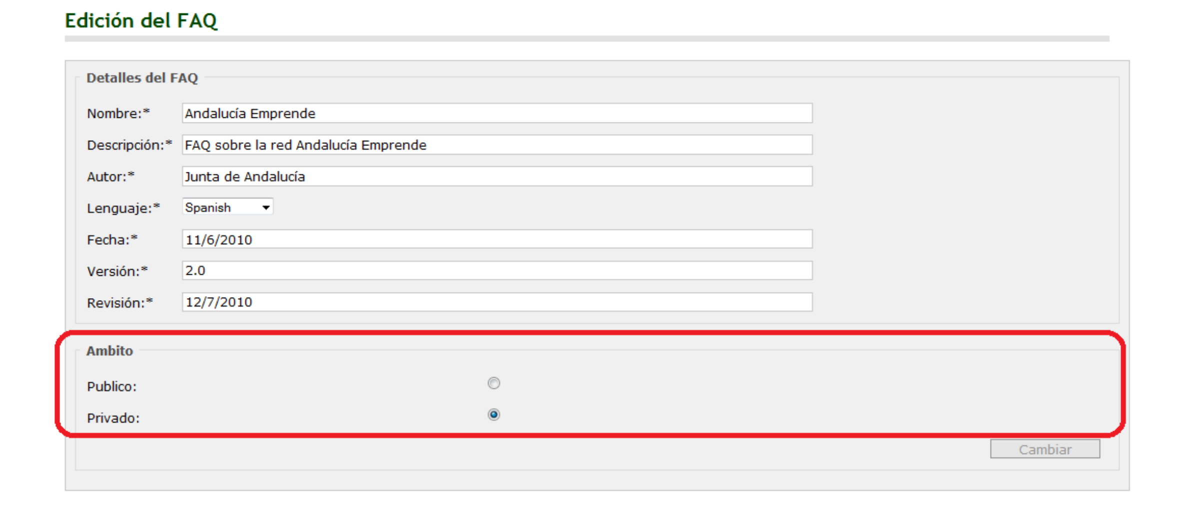
Para más información de cómo darse de alta en un FAQ privado visitar el punto **"Solicitud de Acceso a un FAQ privado".**

En la vista principal de la aplicación, aparece el listado de FAQs mostrando, para cada uno, si es público o privado:



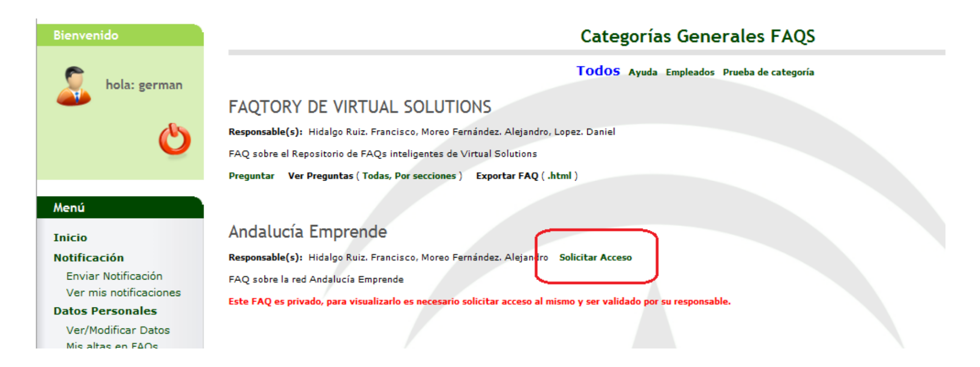
Además, un responsable puede modificar esta característica del FAQ desde la vista de Edición, pudiendo cambiar la visibilidad de sus FAQs a público o privado.

Para más información de cómo editar esta propiedad visitar el punto: ***"Edición de FAQs"***



12. Solicitud de Acceso a un FAQ privado

Los usuarios registrados podrán solicitar permiso de acceso a los FAQs privados. Un responsable del FAQ, posteriormente, podrá aceptar o declinar esta solicitud.



13. Consultar FAQs propios o en los que se está dado de alta

Es posible que los usuarios de FAQtory estén dados de alta en multitud de FAQs si tienen rol de usuarios normales o sean responsables de multitud de FAQs. Para permitir un acceso más rápido a estos FAQs se utiliza el enlace "***Mis FAQs***".

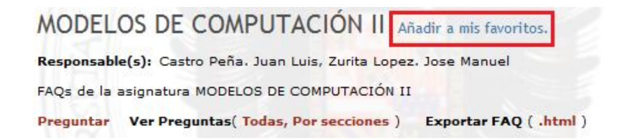


Al pulsar en dicho enlace se le muestran al usuario aquellos FAQs de los que es responsable o, en su defecto, está dado de alta si no es un usuario con privilegios de responsable.



14. Gestión de Mis Favoritos

Asociado a cada FAQ se encuentra la opción de "Añadir a Mis Favoritos"



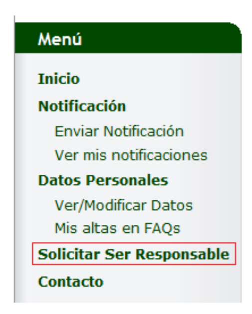
Una vez seleccionado el FAQ al que se está interesado añadir como "Mis favoritos" se puede consultar en la sección del mismo nombre para tener un acceso directo a estos FAQs.



En esta sección, del mismo modo que se pueden añadir FAQs como favoritos, también se pueden eliminar para que dejen de pertenecer a dicha clasificación.

15. Solicitar ser responsable

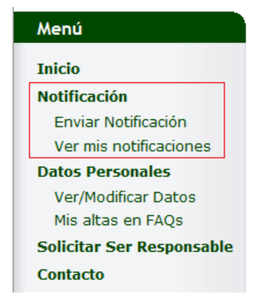
Cualquier usuario registrado en FAQtory puede solicitar ser un responsable. Posteriormente, el administrador decidirá si el usuario que ha realizado la solicitud, será responsable o no.



Para realizar la solicitud, es necesario aceptar una serie de condiciones legales y justificar el motivo de la solicitud, esta justificación es importante porque será la información que tendrá en cuenta el administrador para aceptar o rechazar la solicitud.

16. Notificaciones

FAQtory, contiene un sistema de notificaciones con el cual se mejora la usabilidad del programa. Las notificaciones tienen por finalidad avisar a los usuarios de determinados eventos (creación de nuevos FAQs, avisos a los Responsables de nuevas solicitudes de altas, etc.)



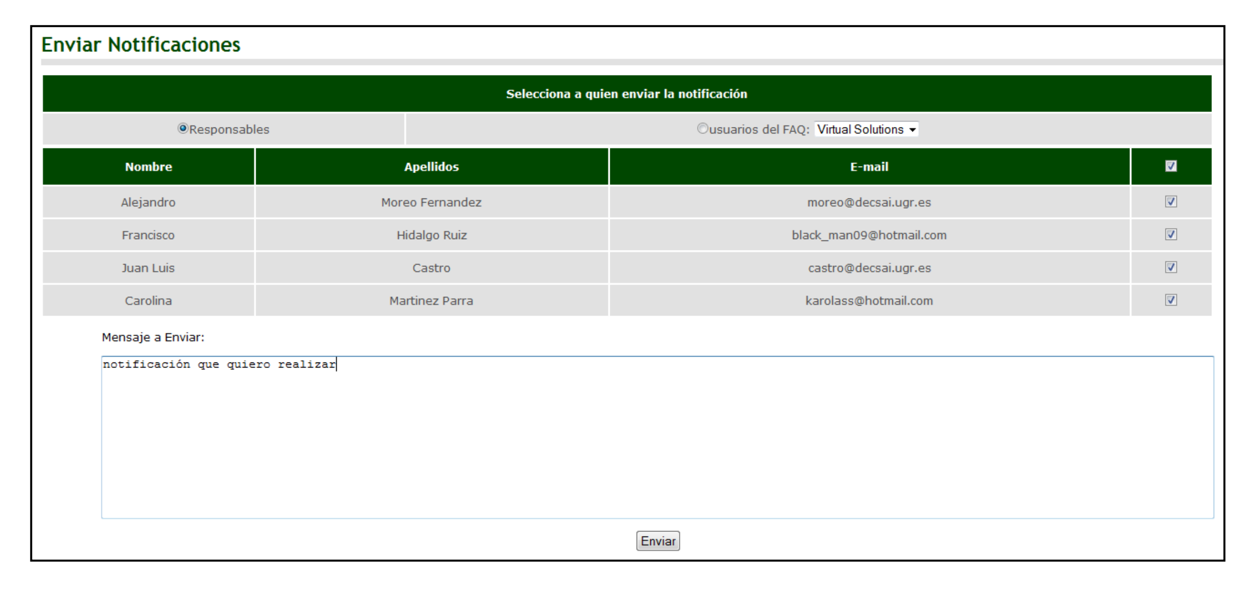
Existen dos tipos de notificaciones que se envían:

- **Notificaciones automáticas**: las crea automáticamente el sistema y las envía a aquellos usuarios que corresponda para avisarle de nuevos eventos o recordar tareas de administración a los responsables.

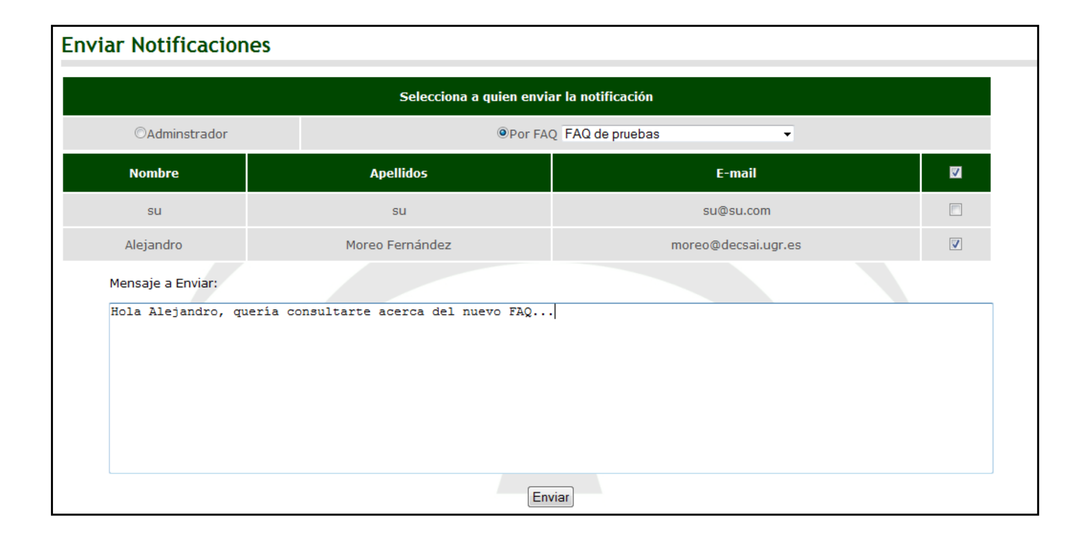
Notificación	Descripción
Nuevo usuario	Notificación al administrador indicándole que un nuevo usuario se ha registrado en FAQtory.
Solicitud de Alta	Notificación a los responsables de un FAQ indicándoles que alguien quiere darse de alta en su FAQ privado.
Nueva Petición	Notificación a los responsables de un FAQ indicándoles que tienen peticiones de preguntas/respuestas nuevas que tienen que atender
Solicitud Responsable	Notificación que le llega al adminstrador indicándole que hay usuarios que desean tener privilegios de responsable.

- **Notificaciones manuales**: permite establecer comunicación libre entre los distintos usuarios de la aplicación. En función del rol que desempeñe cada usuario en el sistema, podrá enviar notificaciones a diferentes usuarios:

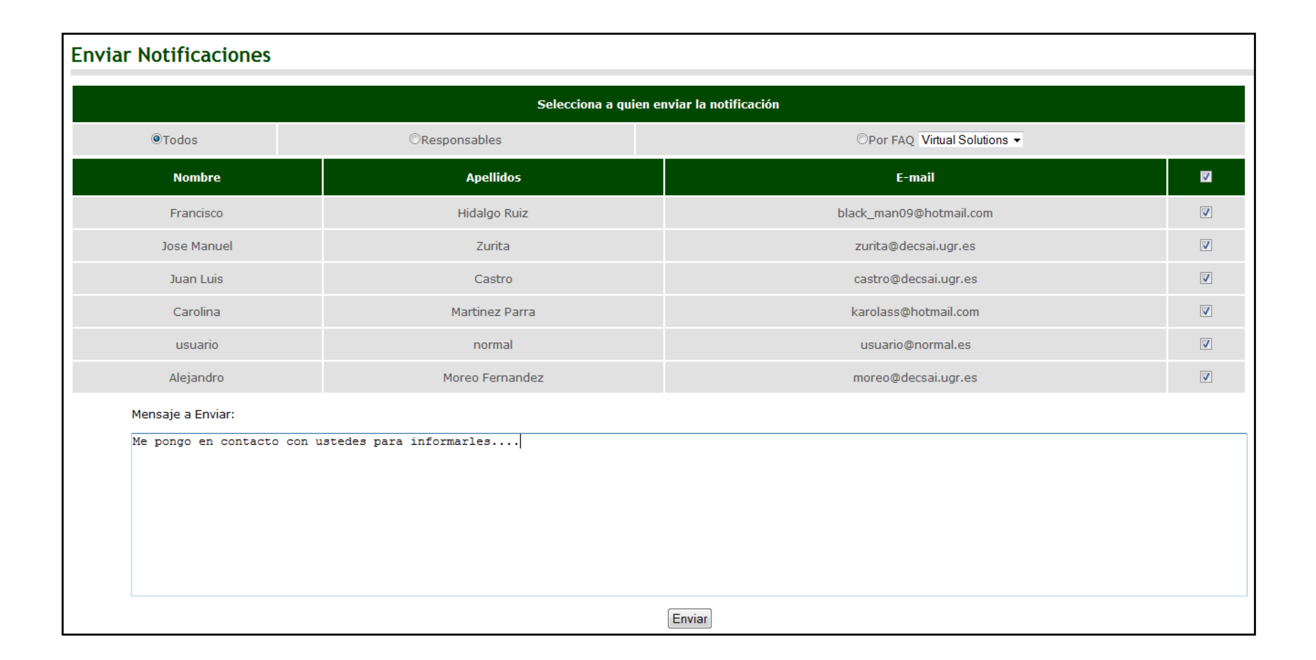
  - Envios de notificaciones manuales con el rol de ***usuario registrado***: Un usuario registrado puede enviar una notificación a los responsables o a los usuarios dados de alta en un FAQ en concreto.



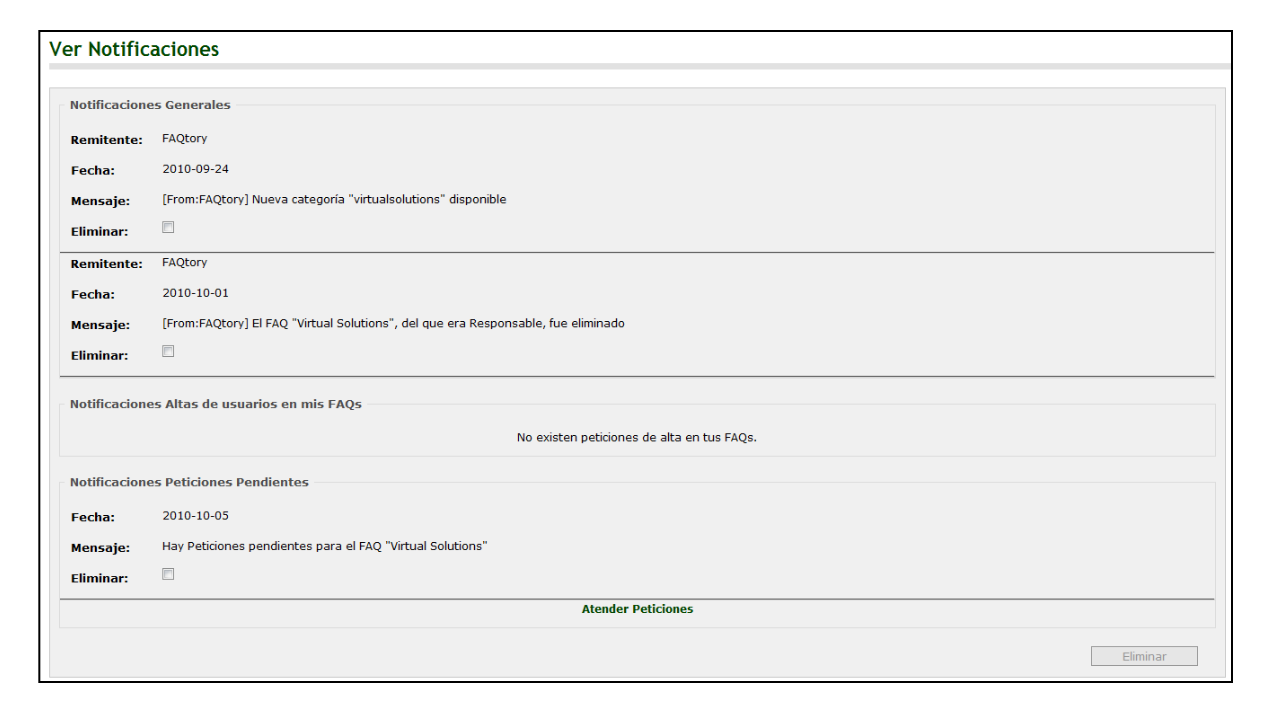
  - Envíos de notificaciones manuales con el rol de ***responsable***: Un usuario responsable puede enviar una notificación al adminstrador o a los usuarios dados de alta en un FAQ en concreto.



  - Envíos de notificaciones manuales con el rol de ***administrador***: El adminstrador puede enviar una notificación a cualquier responsable o usuario registrado en el sistema.



Se pueden consultar las notificaciones que uno tiene y gestionarlas, es decir, se pueden borrar o atender en función de lo que se desee:

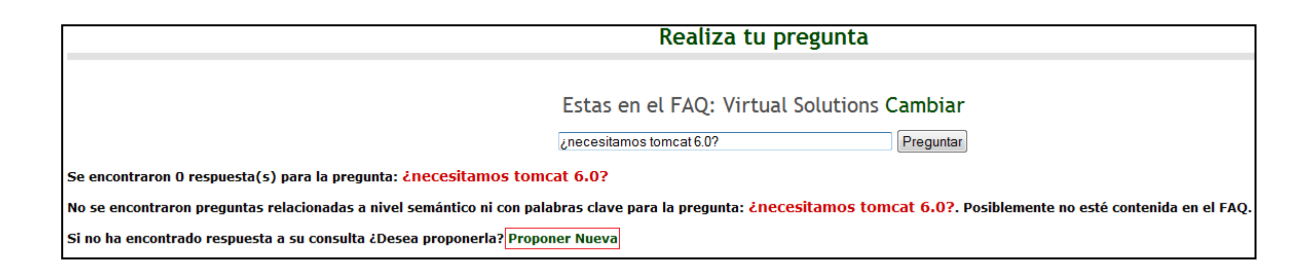


17. Proposición de nuevas Preguntas/Respuestas(Peticiones)

FAQtory tiene una característica importante, y es que se pueden proponer aquellas preguntas que no están en el FAQ pero que un usuario de dicho FAQ considera que sería interesante que estuviera incluida. Gracias a este método con el uso habitual de un FAQ por parte de los usuarios se consigue completar el mismo a partir de las peticiones de estos. Esto supone una gran ventaja, ya que el FAQ cada vez se vuelve más completo atendiendo las peticiones de nuevas preguntas de los usuarios habituales del mismo.

El proceso para proponer una pregunta es fácil e intuitivo como vamos a ver a continuación:

- Un usuario accede a la sección de “Preguntar”.
- Formula su pregunta y el sistema trata de localizar aquellas preguntas/respuestas contenidas en el FAQ más acordes con lo preguntado. En este punto puede ocurrir dos cosas:
  - Que no se recupere nada porque no exista nada similar en el FAQ.



  - Que se recupere alguna pregunta/respuesta pero que no sea exactamente lo que nosotros buscamos.



En ambos casos se le permite al usuario proponer la pregunta formulada para que el responsable de dicho FAQ la adhiera al mismo.